جامعة يحيى فارس بالمدية

السنة أولى ماستر: إدارة أعمال

الاسم واللقب:

الفوج:

قسم: علوم التسيير

المصحح النموذجي الموضوع II

العلامة: 20/20

امتحان السداسي الأول في مادة: إدارة الصراعات والأزمات

السؤال الأول: أجب بـ" صح " أو " خطأ"، وصحح الخطأ إن وجد على أن يخص التصحيح الجزء الذي تحته خط. 7/7

1. يمر الصراع وفقا لـ (Pondy) بخمس مراحل متتابعة (صحيح) 0.75

2. إن وظيفة التخطيط في إدارة الصراع التنظيمي تعني: تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق مستوى الصراع البناء والهادف (خطأ). 1
إن وظيفة التخطيط في إدارة الصراع التنظيمي تعني: إيجاد الوسائل والبرامج الكفيلة باحتواء الصراع وتوجيهه لمصلحة المنظمة والأفراد معا.

3. تستند قاعدة الانتشار أثناء التعامل مع الأزمات على فرص العلاج واستخدامه لانهاء الأزمة (خطأ). 1
تستند قاعدة الانتشار أثناء التعامل مع الأزمات على استخدام الاتصال المتكامل مع القوى المختلفة

4. من الآثار الإيجابية للأزمة إحداث التغيرات الملائمة التي قد لا تكون متاحة في الأوقات العادية في ظروف عمل (صحيح). 0.75

5. تتدخل المنظمة لإدارة الصراع في حالة ما إذا زاد عن المستوى المرغوب فيه (صحيح) 0.75

6. ترى المدرسة الكلاسيكية أن الصراع حالة يمكن تجنبها، ويجب أن تلعب الإدارة دورا فعالا لمنع الصراع (خطأ). 1
ترى المدرسة السلوكية أن الصراع حالة يمكن تجنبها، ويجب أن تلعب الإدارة دورا فعالا لمنع الصراع.

7. من وجهة النظرة الأكاديمية هناك ثلاث مراحل لإدارة الأزمة (خطأ). 1
من وجهة النظرة الأكاديمية هناك من يقسم مراحل إدارة الأزمة إلى خمسة وهناك من قسمها إلى ستة مراحل.

8. يرتكز نموذج " توماس وكليمان " على بعدي: الاهتمام بالآخرين والاهتمام بالذات لإدارة الصراع التنظيمي داخل المنظمة (خطأ). 1
يرتكز نموذج " رحيم " على بعدي: الاهتمام بالآخرين والاهتمام بالذات لإدارة الصراع التنظيمي داخل المنظمة

9. غالبا ما يتوقف تطور الصراع على مدى إدراك أطراف الصراع لنتائج الصراع (صحيح) 0.75

10. من الأساليب المستخدمة في اختيار فريق الأزمة العصف الذهني (خطأ). 1
من الأساليب: الرصد والمسح، الترشيح، الانتقاء الشخصي، التجنيد، الإعلان العام الجماهيري والمتخصص

السؤال الثاني: حدد اسم الإستراتيجية فيما يأتي

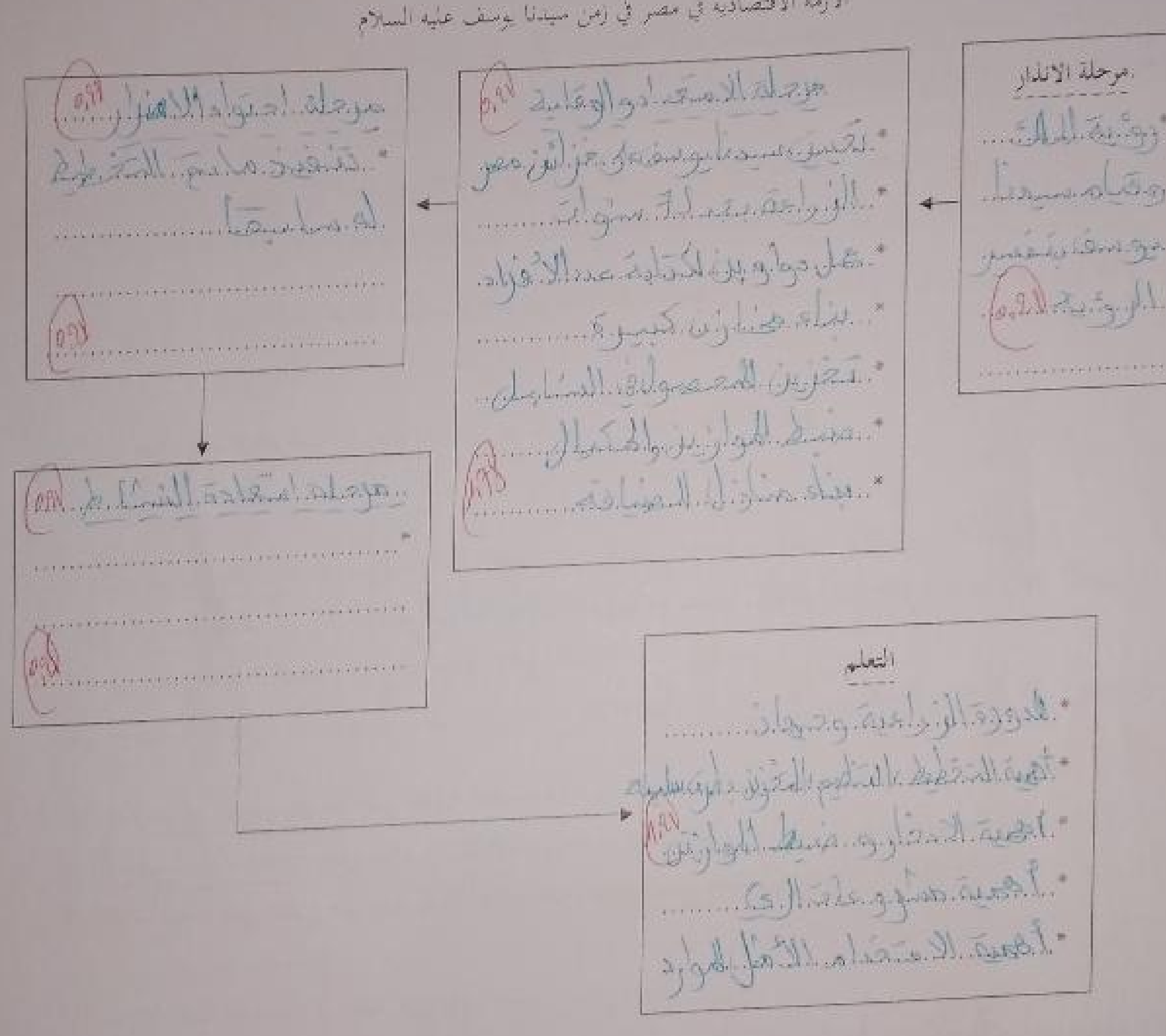
اسم الإستراتيجية	مدلولها
الاسترضاء 0.5	تستخدم عندما يكون أحد الأطراف راغبا في التخلي عن شيء على أمل الحصول على شيء آخر في المقابل من

	الطرف الثاني
إ. الاستخدام (0.1)	تستخدم لإيجاد حلول للمشكلات المزمنة، ومن أجل الحصول على اجتهادات في حل المشكلات
إ. المساومة (0.1)	موجبها تتخلى أطراف الصراع عن شيء ما بغية الوصول إلى قرار مقبول
إ. التكامل (0.1)	يكون هناك تعاون بين أطراف الصراع من خلال تبادل المعلومات وسياسة الباب المفتوح
إ. الهيمنة (0.1)	يتم استخدام القوة وإخضاع الآخرين لتحقيق الأهداف

السؤال الثالث: أجب على الأسئلة الآتية:

1. أكمل الشكل الآتي:

الأزمة الاقتصادية في مصر في زمن سيدنا يوسف عليه السلام



2. كيف يمكن للمنظمة تنشيط الصراعات وفقا لمنظور عجلة إدارة الصراع التنظيمي؟

أ/ تعيين موظفين جدد ومن مختلف (0.1)

ب/ تحريض ونشر شائعات غامضة وإشاعات (0.1)

ت/ إجراء تغييرات في عضوية الجماعة (0.1)

ت- زيادة العلاقات الأفقية؛ (0.1)
ج- تحسين نوعية القرارات؛ (0.1)
ح- إعادة تنظيم المنظمة. (0.1)

3/3 3. عدّد أساليب التعامل مع الخلافات المذمومة في المنهج الإسلامي مع الشرح.

يقوم المنهج الإسلامي في إدارة الخلاف على التقليل من حدوثه بإتباع أسلوبين:

1) الأسلوب الوقائي: ويتم من خلال:

1.1) التحذير من الظواهر السيئة المؤثرة في شخصية الفرد المسلم والتي تساهم في ظهور الصراعات والخلافات مثل: (0.25) (0.25)

* النهي عن سوء الظن بالغير، التجسس، النميمة والغيبة؛ (0.25)
* النهي عن الاستهزاء واحتقار المسلم لأخيه؛ (0.25)
* النهي عن الظلم؛ (0.25)
* النهي عن الكذب.

1.2) بث روح المحبة والتعاون بين الأفراد ونبذ الخلاف من خلال: (0.25)

* الدفع بالتي هي أحسن؛ (0.25)
* خلق روح الأخوة والتعاون والوفاء بالعهد؛
* إيجاد المودة والرحمة بين الأفراد. (0.25)

2) الأسلوب العلاجي: بمعنى حل الخلاف بالرجوع أولا إلى كتاب الله وسنة نبيه صلى الله عليه وسلم، ومن ثم استخدام الأساليب الآتية: (0.25) (0.25)

* المشورة؛ (0.25)
* استخدام الأهداف العليا المشتركة؛
* استخدام وسيط؛ (0.25)
* التهديد؛
* اللجوء إلى القوة في حالة استنفاذ المداخل السابقة.